

Université Pierre et Marie Curie
Paris VI

MEMOIRE
POUR L'OBTENTION DU DIPLOME UNIVERSITAIRE
« ASSURANCE QUALITE AU LABORATOIRE
DE BIOLOGIE MEDICALE »

RECEPTION CENTRALISEE DES ANALYSES BIOLOGIQUES
ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DU LABORATOIRE

Auteur :

Marie-Claude GUILBERT

Année 2009-2010

Directeur de mémoire :

Martine DI ZAZZO

Cadre Paramédical de Pôle

Hôpital Robert Debré

NOTE AU LECTEUR

Les mémoires des stagiaires du Diplôme Universitaire « Assurance Qualité et Guide de bonne pratique des analyses de biologie médicale » sont des travaux réalisés pendant l'année de formation.

Les opinions exprimées n'engagent que les auteurs.

Les travaux ne peuvent faire l'objet d'une publication en tout, ou partie, sans l'accord de l'auteur et du responsable du D.U. concerné ».

Auteur :

Marie-Claude GUILBERT
Technicienne de Laboratoire - Référente
HOPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU
Centre AGEB (Accueil et Gestion des Echantillons Biologiques)
20-40, rue Leblanc 75015 PARIS

Directeur de mémoire :

Martine DI ZAZZO
Cadre Supérieur de Santé - Cadre Paramédical de Pôle
HOPITAL ROBERT DEBRE
48, bd Sérurier 75019 PARIS

REMERCIEMENTS

Je remercie Martine DI ZAZZO, mon directeur de mémoire,
et Elisabeth DORARD Cadre Supérieur de l'AGEB, pour leur disponibilité et leurs
précieux conseils dans la réalisation de ce mémoire.

Merci à l'équipe de l'AGEB, et à mes collègues techniciens,
pour leur soutien moral, sans oublier les biologistes du laboratoire qui m'ont
spontanément fait profiter de leur expérience.

Merci Jean pour ton assistance et ton soutien.

SOMMAIRE

1- INTRODUCTION	6
1-1 Présentation de l'unité, cadre des activités.....	6
1-2 Choix du sujet de mémoire.....	8
1-3 Objectifs de l'étude.....	9
1-4 Limites de l'étude.....	10
1-5 Méthodologie.....	10
2- DEROULEMENT DU PROJET	10
2-1 Elaboration et diffusion du questionnaire.....	10
2-2 Retour des questionnaires.....	11
2-3 Acquisition et traitement des données	12
2-4 Exploitation des résultats.....	13
2-4-1 Communication / relation avec l'AGEB	
2-4-2 Horaires d'ouverture de l'AGEB	
2-4-3 Relai AGEB / Labo de garde	
2-4-4 Conformité de l'échantillon	
2-4-5 Saisie informatique	
2-4-6 Transmission des échantillons non urgents	
2-4-7 Connaissance du circuit de l'urgence	
2-4-8 Transmission des échantillons urgents	
2-4-9 Habilitation des personnels de l'AGEB	
2-4-10 Note globale	
3- ANALYSE ET PLAN D'ACTIONS	26
3-1 Analyse.....	26
3-2 Synthèse des pistes d'amélioration.....	27
3-3 Plan d'actions.....	28
4- CONCLUSION	29
5- BIBLIOGRAPHIE	30
6- ANNEXES	

GLOSSAIRE

AES : Accident d'Exposition au Sang

AGEB : Accueil et Gestion des Echantillons Biologiques

AP-HP : Assistance Publique-Hôpitaux de Paris

β HCG : Hormone Chorionique Gonadotrope

BNP : Peptide Natriurétique de type B (marqueur cardiaque)

GBEA : Guide de Bonne Exécution des Analyses

HEGP : Hôpital Européen Georges Pompidou

IFTAB : Institut de Formation des Techniciens en Analyses Biologiques (AP-HP)

PDCA: Plan – Do – Check – Act (Roue de Deming)

RAQ : Responsable Assurance Qualité

SGL : Système de Gestion du Laboratoire (informatique)

1- INTRODUCTION

1-1 Présentation de l'unité, cadre des activités

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) est le plus grand établissement de santé d'Europe. Cette structure comprend 37 hôpitaux, qui ont pour missions :

- Les soins,
- L'enseignement,
- La recherche médicale,
- La prévention,
- La mission handicap.

Elle est en cours de restructuration en 12 groupes hospitaliers à l'horizon 2011.

Parmi eux le groupe Corentin – Celton – HEGP – Vaugirard est situé dans le 15ème arrondissement de Paris.

Dans ce groupement hospitalier, l'Hôpital Européen Georges Pompidou (HEGP), hôpital de court séjour, a une capacité de 827 lits. Il a une mission de proximité en réponse aux besoins de la population adulte du Sud-Ouest parisien et francilien.

Hôpital récent et organisé en pôles, il bénéficie de technologies innovantes, en particulier des équipements lourds, une prescription connectée très développée, et une automatisation de tous les transports.

C'est sur son site que le Laboratoire de Biologie Médicale du groupe hospitalier est installé, intégré au pôle Biologie-Produits de Santé.

Intégré au pôle et au cœur du Laboratoire composé de 8 unités de biologie¹ et d'un Laboratoire de Garde, le centre d' « Accueil et Gestion des Echantillons Biologiques » (AGEB) assure la réception centralisée du pôle Biologie à l'HEGP.

Cette structure, novatrice à l'AP-HP, a été pensée dès l'ouverture du site il y a 10 ans. Elle reste très avant-gardiste par son degré d'automatisation et sa gestion de tout le pré-analytique du laboratoire. De nombreux visiteurs viennent encore s'en inspirer.

Elle a pour missions :

- La gestion de la conformité de l'échantillon, avec l'enregistrement sur un logiciel de base Access qui permet de réaliser des statistiques. Il est important de noter que ces

¹ Anatomie et Cytologie Pathologiques, Biochimie, Génétique, Hématologie, Immunologie, Microbiologie, Physiologie, Pharmacologie-Toxicologie.

statistiques sont transmises aux partenaires du groupe hospitalier (direction des soins de Corentin-Celton et Vaugirard), mais ne sont pas portées à la connaissance des biologistes et n'apparaissent pas dans le SGL.

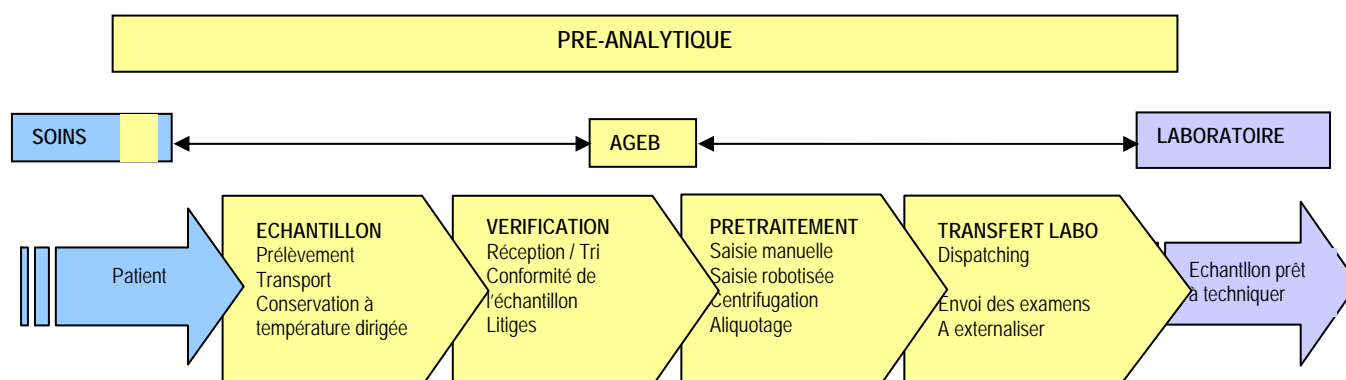
- La saisie informatique des demandes d'analyses pour 7 unités du Laboratoire. Les échantillons destinés à l'Anatomie et cytologie pathologiques transitent par l'AGEB mais n'y sont pas enregistrés, cette unité dispose d'un logiciel dédié,
- Le prétraitement automatisé (activation = validation informatique de l'arrivée de l'échantillon, centrifugation, décantation, aliquotage, tri) des échantillons sanguins ou autres, dès lors qu'ils sont en tubes standardisés,
- Le dispatching vers les différents secteurs des échantillons prêts à être techniqués,
- La gestion des envois des examens à externaliser.

Les échantillons biologiques arrivent à l'AGEB en flux continu par l'intermédiaire d'un réseau de valises. Un autre réseau de pneumatiques, relie l'AGEB et l'Anatomie et Cytologie Pathologiques aux blocs, salles de réveil, soins intensifs, réanimations, service des urgences, Plateau Technique Invasif (PTI).

A l'HEGP, Il n'y a pas de Laboratoire de Biologie d'Urgence : les échantillons urgents arrivent à l'AGEB par les pneumatiques ou sont apportés directement par le personnel soignant. Ils sont aussitôt pris en charge grâce à un circuit dédié, depuis la réception centralisée jusqu'à l'unité concernée.

Certains examens urgents (gaz du sang, troponines...), seront transmis immédiatement au technicien de laboratoire concerné après saisie informatique, d'autres (BNP, β HCG...) seront centrifugés avant d'être transmis au technicien.

Voici la cartographie des processus à l'AGEB :



Les 21 aides de laboratoire qui le composent sont aides-soignants ou en majorité agents hospitaliers. J'y exerce en qualité de technicienne référente, et un cadre supérieur médico-technique gère le service, ainsi que le laboratoire de garde, avec un biologiste référent de Biochimie. L'unité fonctionne de 6H30 à 19H30, les techniciens de garde prennent ensuite le relai dans les locaux de l'AGEB et sur la zone robotisée, active 24H/24.

1700 dossiers-patient sont traités par jour, soit environ 3500 échantillons biologiques, qui tous passent par l'AGEB où ils sont saisis informatiquement et prétraités sur deux chaînes robotisées. Ces deux chaînes sont capables de saisir informatiquement dans le SGL du laboratoire, de trier, de centrifuger, de décanter, voire d'aliquoter les échantillons à la demande et suivant des analyses programmées, grâce à un routage et un paramétrage adapté par secteur.

Ces échantillons prêts à être techniqués sont ensuite transférés vers les sept unités du Laboratoire, par un système de transport automatisé (balancelles, pneumatiques) ou à pied.

Ainsi, l'AGEB est une étape importante de la phase pré-analytique entre les services de soins et le Laboratoire.

1-2 Choix du sujet de mémoire

Vis à vis des 8 unités spécialisées de biologie et du Laboratoire de Garde, l'AGEB assure une mission de prestataire de service de type client-fournisseur, et un de ses objectifs est donc de satisfaire ses clients pour contribuer à assurer la meilleure prise en charge du patient.

La mesure de cette satisfaction n'a jamais été réalisée jusqu'alors, seuls quelques retours d'informations nous parviennent ponctuellement, positifs ou négatifs.

La réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des unités du Laboratoire est apparue le meilleur moyen d'évaluer notre prestation, en adéquation avec la norme NF EN ISO 15189¹. De plus, elle s'inscrit dans la droite ligne de l'accréditation des laboratoires, à l'horizon 2013-2016 (loi Ballereau)² et participe à la mobilisation des personnels vers la démarche qualité, sur un thème qui les concerne tous.

¹ Norme NF EN ISO 15189 : août 2007, chapitres 4.2.4 et 4.8 " *Les laboratoires sont encouragés à obtenir des retours d'information, tant positifs que négatifs, de la part des utilisateurs de leurs services, de préférence d'une manière systématique (par exemple par l'intermédiaire d'enquêtes)* ".

² Loi Ballereau Ordonnance n°2010-49 du 13 janvier 2010, réforme de la biologie médicale.

En effet, si le GBEA est plutôt bien mis en place dans les unités du Laboratoire, l'application de la norme n'en est qu'à ses débuts¹ :

Un comité de pilotage opérationnel a été constitué, un binôme de référents a été nommé dans chaque secteur du Laboratoire (1 personnel médical et 1 personnel paramédical), et l'assistante qualité de l'hôpital a été pressentie pour être le RAQ.

La direction du pôle biologie a opté pour une démarche simultanée de toutes les unités, avec un accompagnement sur la durée par un consultant expert extérieur, qui n'est pas encore sélectionné (le cahier des charges est en cours de validation).

A l'AGEB, le cadre du service et moi-même formons le binôme de référents. Nous planifions déjà des séances qualité pour avancer sur la Norme et commençons à travailler avec les autres secteurs.

1-3 Objectifs de l'étude

➤ Objectif principal :

Il s'agit d'initier une démarche d'écoute clients, pour connaître le niveau de satisfaction du Laboratoire concernant l'AGEB et ainsi mettre en évidence les points forts et les points faibles de notre prestation.

➤ Objectifs secondaires :

Cet audit nous permettra de :

- dégager des pistes d'amélioration,
- mettre en place des actions,
- mesurer la pérennité de ces actions par le suivi d'indicateurs, choisis avec pertinence.

Quel public auditer ?

En première ligne, ce sont les techniciens de laboratoire et les biologistes qui sont nos principaux interlocuteurs.

Mais les contacts avec les aides de laboratoire sont également réguliers. Il paraissait logique de les intégrer à l'étude.

De même, l'opinion des cadres de laboratoire est intéressante par leur vision plus globale de notre fonctionnement.

Au final, seuls les internes et les secrétaires médicales n'ont pas été retenus car ils ne sont pas concernés par notre fonctionnement.

¹ Etat des lieux de juin 2010

1-4 Limites de l'étude

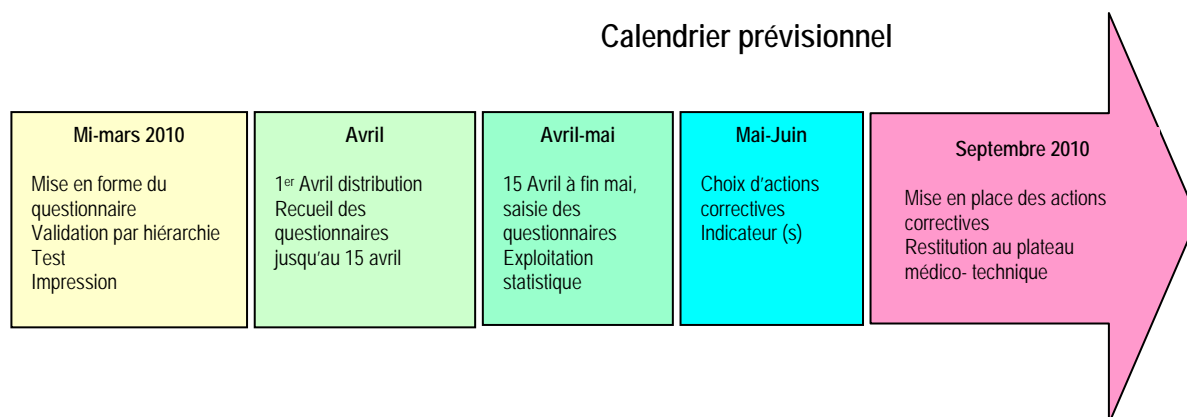
La décision a été prise de ne pas auditer les laboratoires partenaires extérieurs, vers lesquels nous sous-traitons des analyses : les items à aborder sont différents, cela devra faire l'objet d'une autre étude. Le temps disponible ne permet pas de traiter les deux domaines en parallèle.

L'audit auprès des personnels de soins représente en soi une démarche à part entière, réclamant là aussi un questionnaire adapté, et cette action a déjà été engagée.

1-5 Méthodologie

Afin de mener à bien cette étude, j'ai procédé comme suit :

- élaboration d'un questionnaire,
- validation par la hiérarchie et test sur un groupe restreint pluridisciplinaire,
- diffusion du questionnaire avec échéancier de réponse,
- saisie et exploitation des résultats,
- élaboration d'un plan d'actions et d'indicateurs de suivi,
- restitution des résultats à l'ensemble des personnels du laboratoire.



2- DEROULEMENT DU PROJET

2-1 Elaboration et diffusion du questionnaire

L'idée était d'initier une démarche d'écoute clients, en déclinant l'activité de l'AGEB par poste de travail et en mesurant l'écart entre cette prestation et le niveau de satisfaction du Laboratoire.

Les conséquences en termes de communication :

- le personnel de l'AGEB devait trouver dans la démarche une reconnaissance de son travail au travers de questions positives,
- la raison d'être de la réception centralisée est acquise, et l'enquête ne devait pas remettre en cause son existence.

Enfin, il a fallu cibler correctement le projet, pour éviter l'écueil de problèmes abordés sur lesquels nous n'étions pas en position d'apporter une solution (par exemple nombre de pannes sur le système de transport par balancelles).

Les objectifs ont donc été clairement identifiés, puis formalisés et présentés aux personnes concernées :

- le personnel de l'AGEB lors des réunions de service,
- les cadres de laboratoire lors d'une de leurs réunions directionnelles,
- les chefs de services via un courriel décliné auprès des biologistes.

Le questionnaire a commencé à prendre forme.

Il s'est ensuite affiné, grâce au concours spontané de certains biologistes, aux conseils du cadre supérieur de l'AGEB et du directeur de mémoire.

Le document a été soumis au personnel de l'AGEB, qui a adhéré à l'unanimité et s'est montré impatient de connaître les résultats de l'enquête.

Ensuite, le questionnaire a été validé par le biologiste responsable de l'AGEB et le cadre paramédical de pôle.

De leur côté, les personnes testées dans le laboratoire ont eu un ressenti positif et ont trouvé le formulaire agréable et facile à remplir.

Tout cela a permis de finaliser le questionnaire. (*Voir annexe 1*).

Le choix d'un papier jaune paille pour l'impression s'est montré judicieux, car facile à distinguer parmi tous les documents.

Au final, 214 formulaires ont été distribués.

La répartition s'est faite par l'intermédiaire des secrétaires médicales pour le personnel médical, et par l'intermédiaire des cadres pour les personnels non médicaux.

2-2 Retour des questionnaires

Deux semaines de délai avaient été laissées aux audités pour remplir le questionnaire.

Une relance de principe au milieu de la 2^{ème} semaine a permis de récupérer quelques formulaires supplémentaires, mais l'essentiel du recueil était réalisé dès la première semaine.

Sur 214 formulaires distribués, 138 ont été restitués soit **64,5 %** toutes catégories de personnels confondues (*voir tableau annexe 2*).

Deux questionnaires sont arrivés après le début de traitement des données, qui n'ont pu être pris en compte.

A noter le taux de retour de la part des techniciens, soit **74,2%**, à la mesure de l'étroite relation professionnelle entre eux et l'AGEB, de même pour les cadres et les aides de laboratoire.

Le taux plus faible de retour des biologistes est en rapport avec leur secteur d'activité :

- certains ont peu ou pas de contact avec l'AGEB (Anatomie et Cytologie Pathologiques, Physiologie...),
- d'autres, au contraire, sont constamment en rapport avec cette unité (Biochimie, Hématologie...), et ont répondu en proportion.

Comment s'assurer que l'échantillon recueilli était valide d'un point de vue statistique ?

« Lors d'un échantillonnage sur une petite population¹, comme dans le cas présent, la taille de l'échantillon et la taille de la population sont liées, mais pas de façon linéaire ».

La consultation d'un tableau (*annexe 3*) d'approximations de tailles d'échantillons admissibles au seuil de confiance de 95%, avec un seuil d'erreur de 5% a permis de valider l'exploitation des réponses.

2-3 Acquisition et traitement des données

Lors de la conception du formulaire, pour les choix de réponse à chaque question, une échelle à 4 positions avait été choisie : Vrai, Plutôt vrai, Plutôt faux et Faux, avec en plus une case " non concerné ou ne sait pas ", car tous les items ne concernaient pas tout un chacun. Cela pour obliger les personnes à se positionner, en évitant la moyenne échappatoire.

Hélas, au dépouillement, quelques questionnaires se sont vus affublés de croix entre deux cases ! Nous avons choisi de valider ces réponses intermédiaires à la case inférieure.

La saisie des réponses a été faite sur un tableau Excel.

Pour optimiser l'exploitation du questionnaire, une pondération a été donnée aux réponses, en leur attribuant une cotation :

- 4 pour vrai
- 3 pour plutôt vrai
- 2 pour plutôt faux

¹ **Surveystore.info** comment réaliser une enquête par questionnaire.

<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>

- 1 pour faux
- 0 pour non concerné ou ne sait pas.

Cette cotation a permis de calculer une **moyenne pondérée** des réponses pour chaque question :

Moyenne pondérée = Σ (réponse par choix x cotation) / nombre de réponses exprimées

Cet outil statistique a permis, grâce à des diagrammes radar en particulier, de mettre en évidence très visuellement les points forts et les points faibles, vus par l'ensemble du laboratoire en général, puis par spécialité et catégorie professionnelle.

Enfin, il a fallu définir jusqu'à quelle note une moyenne pondérée était excellente à correcte (au final 4 à 2,8), et à partir de combien elle devait générer un plan d'action (2,7 et en dessous). L'étude des graphiques a permis de déterminer ce seuil avec objectivité.

Pour terminer, l'Anatomie et Cytologie Pathologiques et le Laboratoire de Garde ont été pris en compte pour les paragraphes A (communication / relation avec l'AGEB) et D (Relai avec équipe de garde), mais ne pouvaient pas répondre aux autres items.

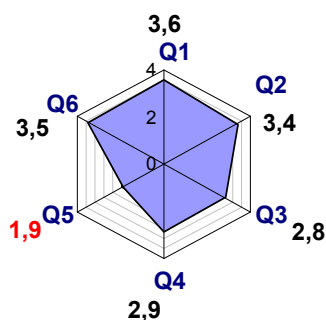
2-4 Exploitation des résultats

Les tableaux de données brutes par unité et par catégorie professionnelle peuvent être consultés en annexe 4

2-4-1 Communication / relation avec l'AGEB

Q 1	A l'AGEB vous trouvez généralement un interlocuteur disponible et attentif à votre requête
Q 2	Une solution vous est proposée pour régler un problème
Q 3	En cas de difficulté technique grave (informatique, robotique, valises, balancelles) l'AGEB vous tient informé en temps réel
Q 4	Les changements de procédures décidés par les biologistes (test, organisation...) sont rapidement actés
Q 5	Les nouveaux personnels qui intègrent l'AGEB vous sont présentés
Q 6	Globalement, les relations avec l' AGEB sont satisfaisantes

Moyenne pondérée tous laboratoires

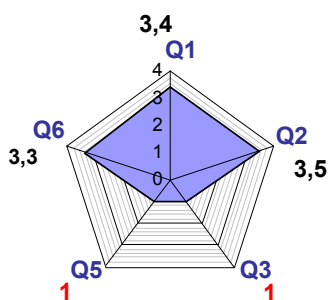


Les résultats globaux :

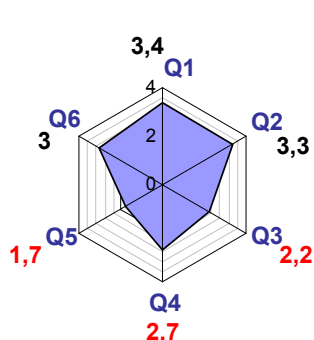
- Les points forts : Q1, Q2, Q6. L'équipe est disponible et réactive, les relations avec l'AGEB sont globalement satisfaisantes,
- Le point faible : Q5. Les nouveaux personnels ne sont pas présentés systématiquement. Tous les secteurs du Laboratoire l'ont pointé.

Lorsque l'on étudie les réponses par unité tous personnels confondus, il ressort que :

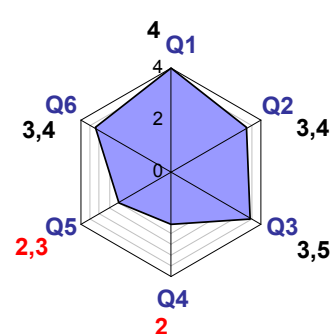
Moyenne pondérée Anapath



Moyenne pondérée Microbiologie

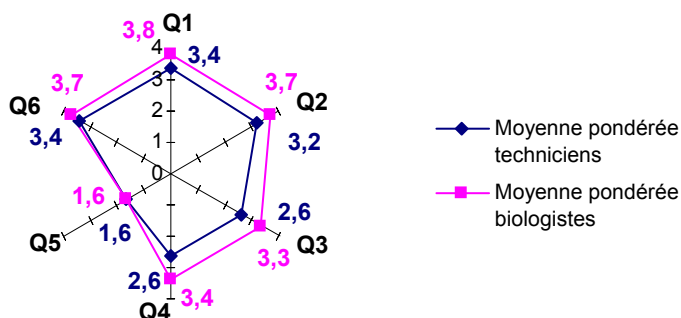


Moyenne pondérée Physiologie



- L'Anatomie et Cytologie pathologiques et la Microbiologie ne sont pas systématiquement averties lors de gros problèmes techniques (Q3). (Mais l'Anatomie et Cytologie Pathologiques n'est pas concernée).
- La Microbiologie et la Physiologie trouvent que les changements de procédures ne sont pas actés assez rapidement (Q4).

Il convient donc de vérifier qui des techniciens ou des biologistes a pointé la question.



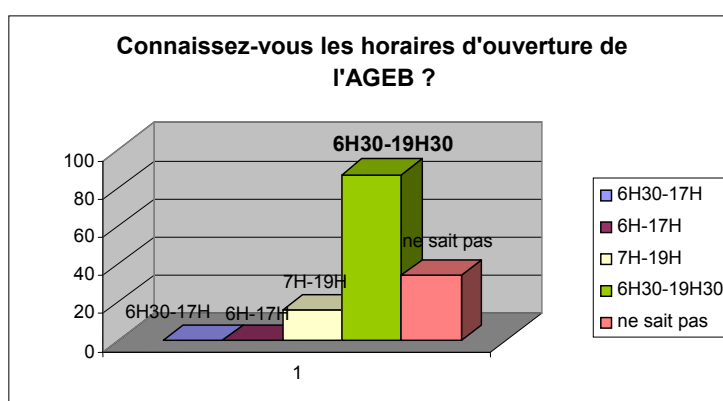
Le diagramme comparant les réponses des biologistes et celles des techniciens, toutes unités confondues, montre que les biologistes ne pointent pas Q4.

Analyse des résultats de l'item « communication / relation avec l'AGEB » :

- L'unité de Microbiologie est plus éloignée de l'AGEB, la réponse à Q3 indique la nécessité de faire un effort de communication avec ce secteur. Quant à l'Anatomie et Cytologie Pathologiques, en réalité elle n'est pas concernée par les problèmes techniques à l'AGEB,
- Les techniciens de Microbiologie et de Physiologie ne sont pas très satisfaits de la mise en pratique des nouveautés (Q4) par l'AGEB,
- Tous les secteurs attendent de l'AGEB un effort quant à la présentation des nouveaux arrivants (Q5).

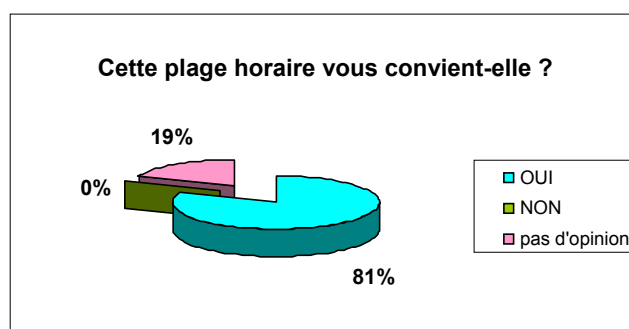
2-4-2 Horaires d'ouverture de l'AGEB

Toutes unités confondues, une grande majorité des personnels connaît précisément les horaires de l'AGEB, soient de 6h30 à 19h30.



On peut signaler que dans certains secteurs, les personnels ne travaillent pas en horaires décalés, et ne sont donc pas concernés par les horaires de fermeture et d'ouverture, ce qui explique le nombre de " ne sait pas ".

De plus, si la plage horaire convient à **81%** des personnels, personne n'a à s'en plaindre. Les **19%** restant n'ont pas d'opinions, car non concernés par les horaires extrêmes.



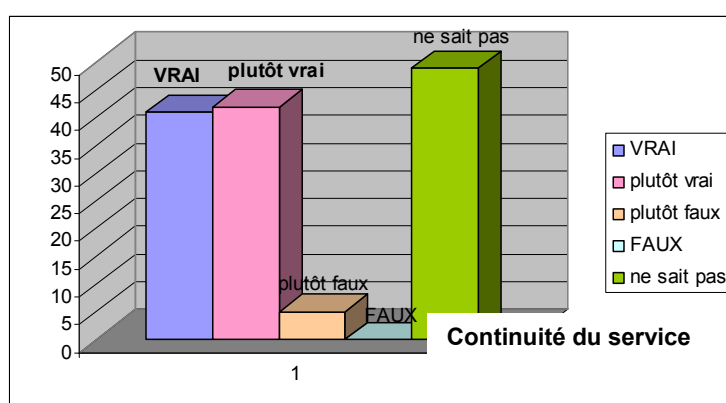
Analyse des résultats de l'item « horaires de l'AGEB » :

L'amplitude horaire de fonctionnement de la réception centralisée semble être adaptée aux besoins du Laboratoire et du Laboratoire de Garde.

2-4-3 Relai AGEB / Labo de garde

Q 7	Aux horaires extrêmes de l'AGEB, lorsque l'équipe est réduite à deux agents, la continuité du service est satisfaisante				
VRAI	plutôt vrai	plutôt faux	FAUX	ne sait pas	total opinions
41	42	5	0	49	88

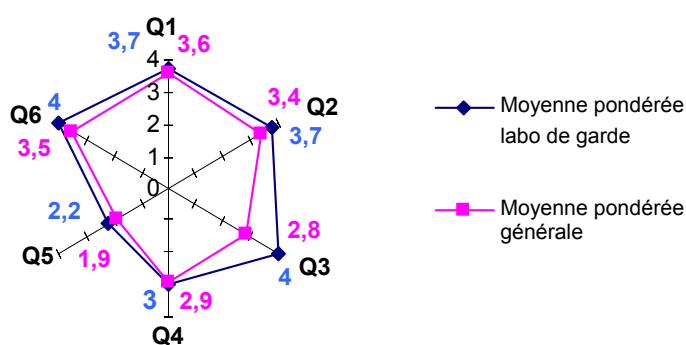
moyenne pondérée : 3,4



Là encore, inutile de détailler par secteur d'activité : le fort taux de « ne sait pas » correspond comme précédemment aux unités non concernées par la veille ou la garde.

Pour les personnels impliqués, **94,3 %** trouvent que la continuité du service est assurée par l'AGEB.

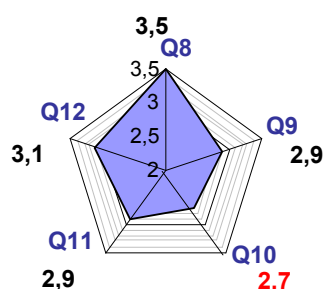
Cela confirme la réponse du laboratoire de garde en termes de communication avec l'AGEB (Q3 et Q6), qu'il a particulièrement bien noté :



2-4-4 Conformité de l'échantillon

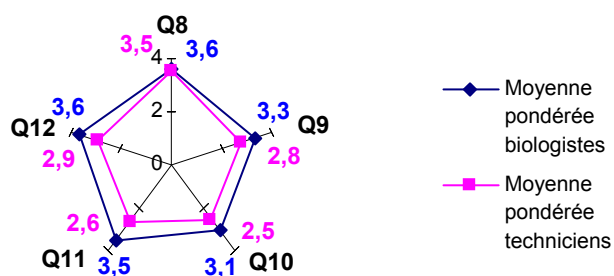
Q 8	Les températures recommandées (+4°C, +37°C, -20°C...) sont respectées lors du transfert des échantillons de l'AGEB vers le laboratoire
Q 9	Lorsqu'un échantillon vous est transmis après qu'une non conformité a été levée, vous en êtes informés
Q 10	Lorsque le tube n'est pas conforme, l'AGEB s'assure auprès d'un biologiste qu'il ne puisse pas être techniqué et rendu sous réserve
Q 11	Les échantillons non conformes, env.250 à 300 / mois, (sauf tube hémolysé, coagulé, prélèvement insuffisant qui sont de votre ressort), sont stoppés à l'AGEB
Q 12	Globalement, la gestion des échantillons non conformes est bien prise en charge par l'AGEB

Moyenne pondérée tous laboratoires

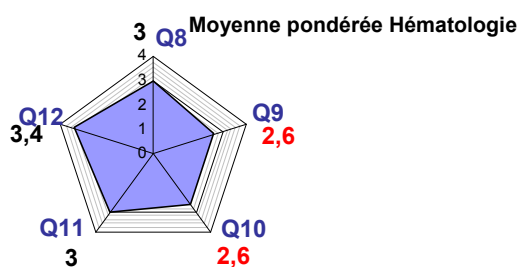


- Globalement, la prise en charge des échantillons non conformes est bien assurée (Q9, Q11, Q12),
- Les températures particulières (Q8) sont bien respectées dans le prétraitement et le transfert des tubes,
- Par contre, la moyenne pondérée de Q10, indique que certains personnels pensent qu'il faudrait que l'AGEB s'assure de façon plus systématique qu'un échantillon réalisé sur le mauvais support ne puisse pas être traité sous réserve. Il est donc nécessaire de voir quels personnels ou quelles unités ont pointé cette question.

La moyenne pondérée obtenue par catégorie professionnelle montre que les biologistes n'ont pas pointé cette question, ce sont les techniciens. Il s'agit là d'un problème d'interprétation de la part des techniciens, car la question s'adresse aux biologistes.



- Seul le secteur d'hématologie a pointé Q9 :

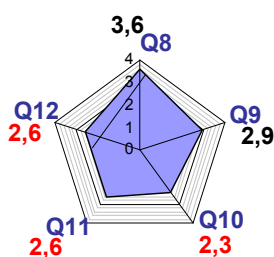


Rien pour le moment ne permet au Laboratoire de savoir qu'un échantillon qui lui parvient a fait l'objet d'un litige qui a pu être levé. Comme il est dit dans l'introduction, la non-conformité gérée à l'AGEB n'apparaît pas dans le SGL.

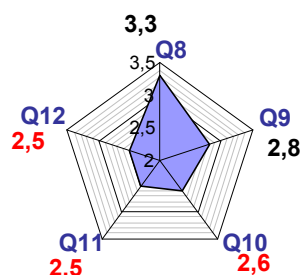
La solution à ce point important sera apportée avec le nouveau logiciel de laboratoire, permettant une validation technique et biologique en toute connaissance de cause.

Les personnels médicaux et paramédicaux de Microbiologie et de Physiologie, ne sont pas très satisfaits (Q11 et Q12) de la prise en charge des non conformités par l'AGEB.

Moyenne pondérée Microbiologie



Moyenne pondérée Physiologie



Analyse des résultats de l'item « prise en charge des non conformités » :

- Il faudra rencontrer les équipes de Physiologie et de Microbiologie afin de connaître avec précision les types d'échantillons non conformes à stopper à l'AGEB.

Il s'agit là d'un manque de communication.

Statistiques des non conformités

Les statistiques des non conformités sont réalisées mensuellement.

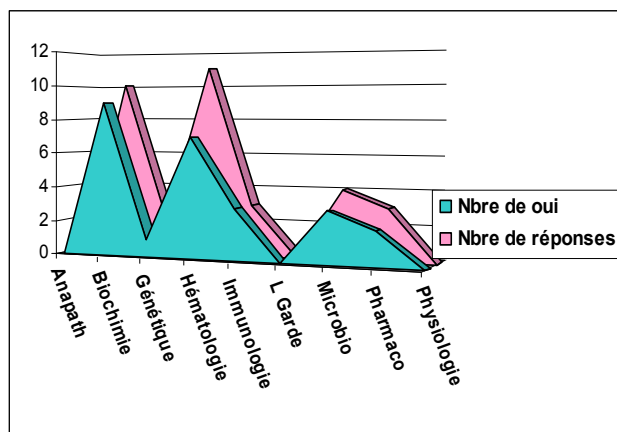
Elles sont transmises aux partenaires du groupe hospitalier dont les analyses biologiques sont réalisées à l'HEGP, mais en interne, elles ne sont pas communiquées aux biologistes.

Q 13 Vous êtes **Biologiste**, vous souhaitez disposer des statistiques des non-conformités.

STATISTIQUES NON CONFORMITE SOUHAITEES ?

Q 13	OUI	25
	NON	8

SECTEUR	Nbre de oui	Nbre de réponses
Anatomie et Cytologie Pathologiques		0
Biochimie	9	10
Génétique	1	2
Hématologie	7	11
Immunologie	3	3
Laboratoire Garde		0
Microbiologie	3	4
Pharmacologie	2	3
Physiologie		0
sous-total	25	33



Le tableau et le graphe montrent que 76% des praticiens souhaitent y avoir accès.

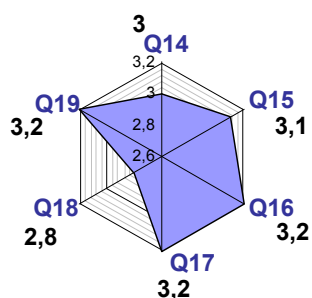
Analyse des résultats :

Il sera nécessaire de transmettre mensuellement (ou autre) les chiffres par courriel aux biologistes.

2-4-5 Saisie informatique

Q 14	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les codes d'analyses
Q 15	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les UH (unités d'hospitalisation) et Pdt (postes de traitement)
Q 16	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les dates de prélèvement
Q 17	Il y a peu d'erreurs de saisie sur l' identité patient
Q 18	La saisie des commentaires est faite correctement
Q 19	Globalement, la saisie des analyses par l'AGEB est satisfaisante

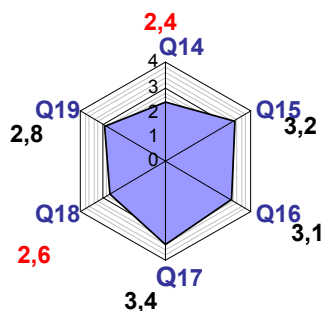
Moyenne pondérée tous laboratoires



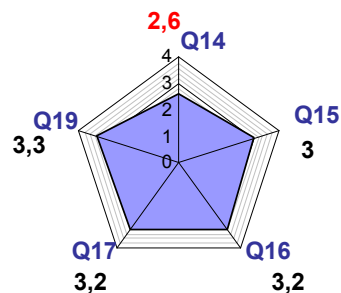
Les résultats globaux montrent que la saisie informatique est satisfaisante en regard du nombre de dossiers patient traités quotidiennement.

Les résultats par unité indiquent que la Microbiologie, seule unité concernée par la Q18 (saisie des commentaires), est moyennement satisfaite sur ce critère.

Moyenne pondérée Microbiologie



Moyenne pondérée Génétique



La saisie des codes d'analyse (Q14) est jugée moyennement satisfaisante par la Microbiologie et la Génétique.

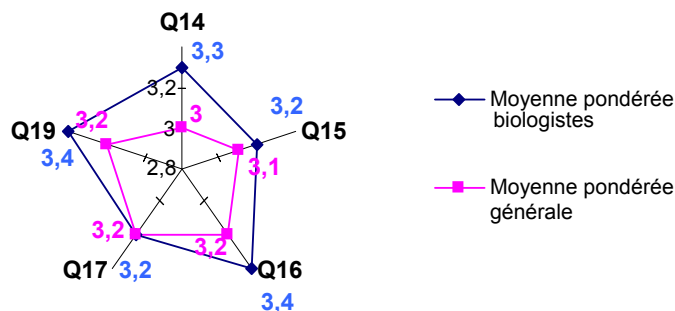
Concernant la Microbiologie, c'est de loin la discipline la plus complexe en matière de saisie informatique, celle où les codes sont les plus nombreux, et les natures d'échantillons les plus variées. Quant aux commentaires, ils demandent parfois des connaissances qui dépassent celles des aides de laboratoire.

Plus surprenante est la réponse de la Génétique : en effet, pour ce service, il y a un unique code générique à saisir quelque soit l'étude demandée.

Analyse des résultats :

Il faudra rencontrer les équipes de ces deux unités pour préciser les points à améliorer ou expliciter.

A noter, l'excellente appréciation des biologistes sur l'item saisie informatique par l'AGEB.

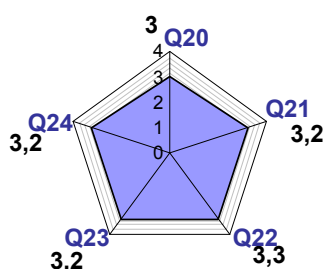


Il faut toutefois garder à l'esprit que les biologistes sont moins utilisateurs...

2-4-6 Transmission des échantillons non urgents

Q 20	Le rythme de transmission des échantillons vers le laboratoire depuis leur traitement manuel ou robotique à l'AGEB est satisfaisant
Q 21	En cas de panne informatique ou robotique, les procédures dégradées de l'AGEB permettent une continuité satisfaisante dans la prise en charge des échantillons
Q 22	La qualité des échantillons centrifugés et non décantés (à votre demande) est satisfaisante
Q 23	Lorsque la feuille de demande doit vous être fournie (Gaz, Hémostase, Pharmacologie), vous êtes peu souvent obligés de la réclamer
Q 24	Globalement, la transmission des échantillons par l'AGEB (env. 3500 / j) répond à vos attentes

Moyenne pondérée tous laboratoires

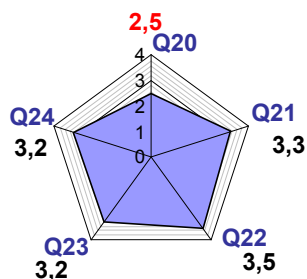


Globalement, la transmission des échantillons hors urgences répond aux attentes du Laboratoire.

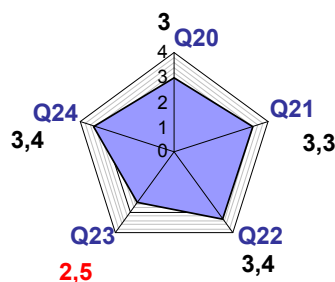
Si l'on observe les résultats par unité :

- la Pharmacologie se démarque sur la question du délai de transfert des échantillons (Q20).
- L'Hémostase trouve qu'il y a un peu trop de feuilles de demande à réclamer (Q23).

Moyenne pondérée Pharmaco-toxicologie



Moyenne pondérée Hématologie



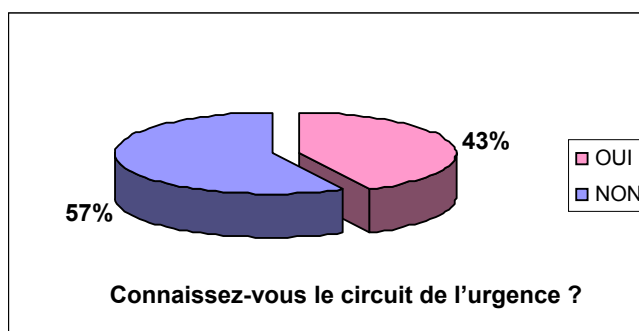
Analyse des résultats de l'item « transfert des échantillons » :

- Il conviendra de rencontrer l'équipe de Pharmacologie pour déterminer quel est le problème : s'agit-il d'un réel retard de transmission des échantillons, ou bien d'un mode de fonctionnement du secteur pour lancer les séries ?

Des mesures de délai entre l'activation d'un tube par l'AGEB et son heure de dépôt (et non pas de dosage) au laboratoire pourraient répondre à la question,

- Pour l'Hémostase, il faudra mesurer le nombre de feuilles manquantes, et tenter de le diminuer.

2-4-7 Connaissance du circuit de l'urgence



Près de la moitié des personnels ignore quel est le circuit de l'urgence à L'AGEB.

Dans l'exploitation détaillée les meilleurs chiffres sont en Biochimie, en Hématologie, au laboratoire de garde et en Microbiologie, les quatre secteurs les plus concernés par les examens urgents :

	oui	non	Pas de réponse
Anatomo-pathologie	1	11	2
Biochimie	18	9	1
Génétique	1	7	1
Hématologie	13	10	2
Immunologie	3	7	1
Laboratoire de Garde	4	0	0
Microbiologie	9	21	3
Pharmacologie	3	3	1
Physiologie	2	5	0
Biologistes	13	17	3
Techniciens	37	48	7

Cette répartition reflète le quotidien :

Pour l'Anatomie et Cytologie Pathologiques, l'AGEB exécute un simple transfert des échantillons vers l'unité, par système de balancelles ;

La Génétique, l'Immunologie et la Physiologie sont peu concernées par des urgences en biologie.

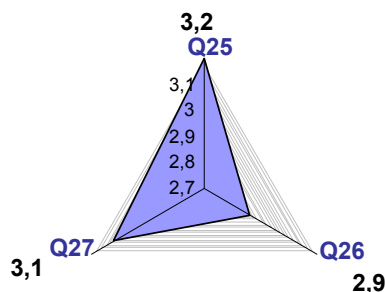
La Pharmacologie est amenée à recevoir des urgences, et parfois des ajustements thérapeutiques.

La Biochimie, l'Hématologie, le Laboratoire de garde et la Microbiologie réalisent quotidiennement de nombreuses urgences.

2-4-8 Transmission des échantillons urgents

Q 25	Le délai de transmission des échantillons urgents (blocs, SAU, soins intensifs...) correspond à vos attentes
Q 26	Le délai de transmission des échantillons urgents centrifugés (AES, β HCG, BNP, ...) correspond à vos attentes
Q 27	Globalement, l'urgence est bien prise en charge par l'AGEB

Moyenne pondérée tous laboratoires

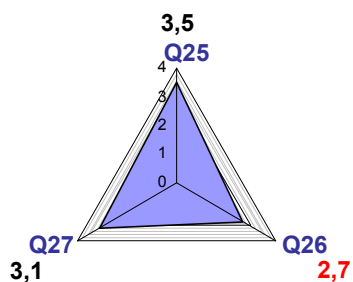


Globalement l'urgence est bien prise en charge par l'AGEB.

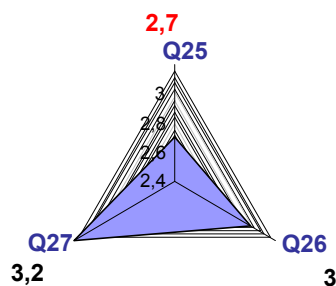
Les résultats par unité montrent que :

- pour la Biochimie, si les prélèvements sont transmis sans délai lorsqu'ils ne sont pas prétraités (Q25), les tubes qui sont centrifugés et passent donc sur la robotique prennent parfois du retard au moment du dispatching (Q26),
- Pas de problème en Hématologie et en Pharmacologie où les tubes sont donnés en sang total,
- L'Immunologie est moyennement satisfaite (Q25). Les urgences y sont rares, il conviendra de rencontrer les personnels pour avoir des précisions.

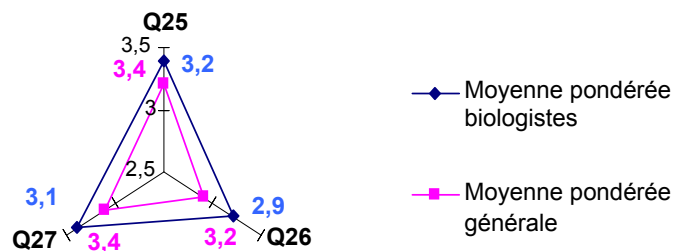
Moyenne pondérée Biochimie



Moyenne pondérée Immunologie



Pour leur part, les biologistes sont satisfaits de la gestion des urgences par l'AGEB.

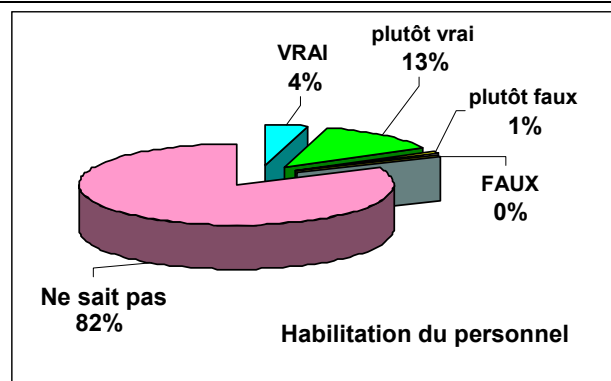


Analyse des résultats de l'item des urgences :

- Si d'une manière générale, l'urgence est bien prise en charge par l'AGEB, il faudra mesurer le délai de transmission au Laboratoire dès lors que le tube est centrifugé avant transfert.
- Il semble nécessaire de vérifier avec l'Immunologie quels critères d'urgence à la réception centralisée ne seraient pas en adéquation avec leurs pratiques.

2-4-9- Habilitation des personnels de l'AGEB

Q 28 Les formations suivies par les agents de l'AGEB sont adaptées à leur champ de responsabilité



Une très grande majorité des personnels ignore les formations dont dispose l'équipe de l'AGEB :

Les agents sont formés sur la robotique, sur site, par le constructeur, et ils sont systématiquement inscrits à un cursus " agent de laboratoire en centre de tri " dans les 6 mois de leur intégration à l'AGEB.

- Une information pourrait être faite, notamment lors de la restitution au Laboratoire de cette enquête, et donnerait l'occasion de débattre la question de petites formations thématiques sur site, abordées aussi bien par des biologistes que par des techniciens dans les suggestions libres, en fin de questionnaire (voir annexes 4-1 à 4-11).

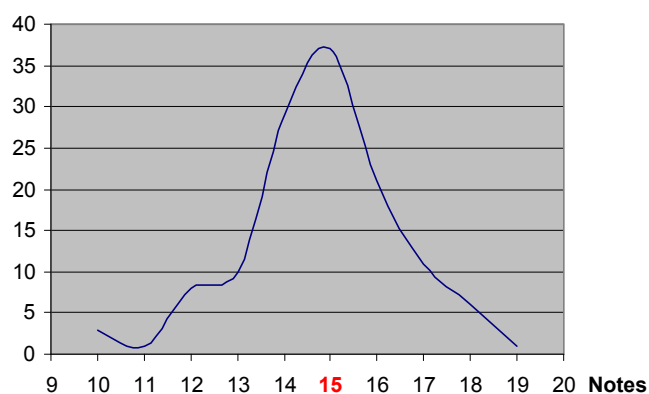
Cela pourrait sensibiliser encore mieux les membres de l'AGEB sur les points délicats de chaque spécialité dans la gestion de son pré-analytique.

2-4-10 Note globale

Q 29

Si vous deviez attribuer une note globale, comprise entre 0 et 20, concernant l'ensemble des prestations de l'AGEB, elle serait de : /20

Repartition des notes



La répartition des notes reflète une distribution gaussienne (voir annexe 5).

La moyenne arithmétique obtenue, tous personnels confondus est de : 14,8

Les techniciens, tous secteurs confondus : 14,3

Les biologistes : 15,7

C'est le Laboratoire de Garde qui attribue la meilleure note : 16,7

Logiquement, les moins bonnes notes sont attribuées par la Microbiologie (13,8) et la Physiologie (13,7), en accord avec leurs doléances respectives.

3- ANALYSE ET PLAN D' ACTIONS

3-1 Analyse

Le premier constat qui ressort de cette enquête, est globalement la satisfaction des personnels concernant la prestation de l'AGEB, et tout particulièrement les biologistes. L'objectif principal de cette étude est donc atteint.

Ce constat est d'autant plus satisfaisant que l'enquête a été menée à une période de fort renouvellement de l'équipe, avec 1/4 d'agents encore en cycle de formation.

Cette étude a également démontré qu'un travail de communication avec certains secteurs était nécessaire, dans le but de stimuler les échanges et d'améliorer notre prestation :

- La Physiologie : Il faut savoir que l'historique de cette unité explique en partie la moins grande satisfaction de ce secteur par rapport aux autres. En effet, il est rattaché au service clinique d'Explorations Fonctionnelles et jusqu'ici, travaillait en autarcie. Ce n'est qu'au travers de la démarche d'accréditation des laboratoires qu'il se trouve inclus, et il faudra sensibiliser le personnel.
- L'Anatomie et Cytologie Pathologiques et la Microbiologie sont géographiquement excentrées du reste des unités et de l'AGEB, cela ressort dans les réponses.

Enfin, ce travail a permis de dégager des pistes d'amélioration et des indicateurs de suivi qui permettront de pérenniser les actions mises en place.

3-2 Synthèse des pistes d'amélioration

Communication / relation avec l'AGEB

- Renforcer la communication entre l'AGEB et les unités de Microbiologie, Physiologie et Anatomopathologie.
- Mettre en place un circuit de présentation des nouveaux personnels de l'AGEB vis-à-vis des unités du laboratoire.

Conformité de l'échantillon

- Rencontrer les équipes de Physiologie et de Microbiologie pour connaître avec précision les types d'échantillons à stopper par l'AGEB, et définir si cela reste bien de la responsabilité de l'agent de laboratoire, ou au contraire demande une validation du biologiste.

- Ajuster si besoin.

Statistiques des non- conformités

- A partir des statistiques réalisées mensuellement sur Excel, extraire les données par spécialité, et les transmettre via un courriel aux biologistes (décider de la fréquence).

Saisie informatique

- Mettre en place une traçabilité des erreurs de saisie (par l'intermédiaire de photocopie de feuille de paillasse ou de demande d'analyse pour chaque unité de laboratoire) afin d'en faire un tableau sur Excel.
- Celui-ci servira d'**indicateur de suivi** et permettra de calculer des seuils de **criticité** afin de mener des actions correctives ciblées (formations à thème par technicien ou biologiste).

Transmission des échantillons non urgents

- Pour l'Hémostase, relever quotidiennement le nombre de feuilles réclamées par ce secteur s'avèrerait être un travail de titan pour un nombre de feuilles manquantes limité. Un rappel à l'équipe de l'AGEB de la nécessité d'être vigilant à contrôler les feuilles devrait être la solution la plus simple.
- Pour la Pharmacologie : réaliser des mesures de temps entre l'activation d'un tube (saisie manuelle ou robotisée) et le dépôt de l'échantillon au laboratoire. En fonction du résultat, rectifier les écarts si besoin par l'intermédiaire d'une réunion de service.

Transmission des échantillons urgents

- Pour la Biochimie : réaliser des mesures de temps entre la saisie et la transmission de l'échantillon à la paillasse pour les paramètres nécessitant une centrifugation à l'AGEB : HCG, BNP. Ce sera également un bon **indicateur de suivi**.
- Pour l'immunologie : rencontrer l'équipe pour vérifier quel est leur notion d'urgence, et rectifier l'écart si besoin.

Habilitation des personnels

Profiter de la réunion de restitution aux personnels du laboratoire pour expliquer de quelles formations bénéficient les agents de l'AGEB (formation robotique par la société Beckmann, formation « aide de laboratoire » assurée par l'IFTAB).

3-3 Plan d'actions

PISTES D'AMELIORATION	DATE DE REALISATION / MISE EN PLACE	INDICATEUR
Pour chaque nouvel arrivant, visite des unités du laboratoire et présentation aux personnels dès la 1 ^{ère} semaine d'intégration	A partir du prochain arrivant prévu en août 2010	
Amélioration de la communication avec les unités du Laboratoire en cas de problème technique	Fin juin 2010	
Rencontre de l'équipe de Physiologie (non-conformités)	Octobre 2010	
Rencontre de l'équipe d'Immunologie (notion d'urgence)	Octobre 2010	
Rencontre de l'équipe de Microbiologie (non-conformités)	Octobre 2010	
Transmission des statistiques des non-conformités aux biologistes	Envoi mensuel à partir de septembre 2010	
Erreurs de saisie	Après la restitution de l'exploitation de l'audit aux personnels du laboratoire, courant septembre 2010	Nombre d'erreurs de saisie mensuelles, par catégorie, tableau avec calcul de criticité (<i>voir annexe 6</i>)
Information sur les qualifications, la formation et l'expérience du personnel de l'AGEB	Lors de la restitution aux personnels courant septembre 2010	
Mesure des délais de transmissions des échantillons urgents centrifugés	Août - Septembre 2010	Mesures régulières des délais de transmission
Mesure des délais de transmission des examens de Pharmacologie	Août - Septembre 2010	Mesures régulières des délais de transmission
Réunion AGEB : bilan d'exploitation du questionnaire et réflexion	8 juillet 2010	
Restitution des résultats de l'audit aux personnels du Laboratoire et du Laboratoire de Garde	14 septembre 2010 (le diaporama sera imprimé et mis à disposition)	Nombre de personnes présentes

4- CONCLUSION

La réalisation de cette enquête de satisfaction, au travers d'une mise en pratique de connaissances acquises au cours de la formation, s'est révélée être une expérience enrichissante à plusieurs titres :

- Intellectuel : les recherches documentaires effectuées, la réflexion menée pour construire le questionnaire, puis son exploitation à l'aide d'Excel, m'ont permis de m'approprier de nouveaux outils,
- Méthodologique : les étapes de l'analyse m'ont permis d'appréhender la complexité de l'exploitation d'une enquête de satisfaction et de développer un regard critique objectif sur l'activité de mon service,
- Collectif : l'audit, auquel les personnels ont porté un intérêt certain, a apporté à l'équipe de l'AGEB un sentiment de reconnaissance de la part des unités du laboratoire. En outre, la mise en évidence de pistes d'amélioration et la mise en place d'indicateurs de suivi sont un bon outil de management de la qualité :
en effet, ces indicateurs vont permettre de veiller à pérenniser les améliorations, selon la méthode PDCA de Deming (roue de Deming, Plan Do Check Act).

Alors que notre pôle Biologie entre dans la démarche d'accréditation selon les normes NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 22870, nous avons amorcé, en termes de qualité, une dynamique de groupe dans les différents secteurs du laboratoire.

Les personnels ont pris conscience de la nécessité de maintenir cet effort dans la durée, en se fixant toujours de nouveaux objectifs d'amélioration.

Ainsi que l'exprime Isabelle Ferroni, sociologue¹ :

*« Tout ce qui est écrit est mesurable,
tout ce qui est mesurable est évaluable,
tout ce qui est évaluable est améliorable ».*

¹ Citation extraite de la présentation du questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation en stage, DRASS région PACA, février 2008.

http://www.sante-sports.gouv.fr/IMG/pdf/Evaluation_de_la_qualite_de_la_formation_en_stage.pdf

BIBLIOGRAPHIE

Norme NF EN ISO 15189 : août 2007.

Loi Ballereau

Ordonnance n°2010-49 du 13 janvier 2010, publiée le 15 janvier 2010 au Journal officiel.

Site institutionnel de l'Assistance Publique Hôpitaux de paris

<http://www.ap-hp.fr>

Rapport d'activité 2009 HEGP service informatique de l'hôpital.

Surveystore.info comment réaliser une enquête par questionnaire.

<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>

Certification V2 du C.H.U. d'Amiens.

L'installation du nouvel accélérateur de particules du C.H.U. d'Amiens.

Auteur: Maui MAAMAATUAI AHUTAPU.

Stage de fin d'étude du MASTER Management des Technologies en Santé (MTS), UTC, 2007-2008

http://www.utc.fr/~farges/master_mts/2007-2008/stages/maui/maamaatuaiahutapu.html

Sysfal.be guide méthodologique enquête de satisfaction.

<http://www.sysfal.be/upload//outils/Enquête%20satisfaction%20totale.pdf>

Europe Aid Evaluation. (Last update 07/03/2005)

http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/index_fr.htm

Encyclopédie des formes mathématiques remarquables. (Prix Anatole Decerf 2008)

<http://www.mathcurve.com/>

Présentation du questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation en stage, DRASS région PACA, février 2008.

http://www.sante-sports.gouv.fr/IMG/pdf/Evaluation_de_la_qualite_de_la_formation_en_stage.pdf

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire de satisfaction

Annexe 2 : Pourcentages de retour des questionnaires

Annexe 3 : Validation de l'échantillon d'une enquête de satisfaction sur une population mère de petite taille

Annexe 4 : Extractions des données brutes

Annexe 4-0 : Tous secteurs confondus

Annexe 4-1 : Anatomopathologie

Annexe 4-2 : Biochimie

Annexe 4-3 : Hématologie

Annexe 4-4 : Immunologie

Annexe 4-5 : Labo de garde

Annexe 4-6 : Génétique

Annexe 4-7 : Microbiologie

Annexe 4-8 : Pharmacologie-Toxicologie

Annexe 4-9 : Physiologie

Annexe 4-10 : Techniciens de laboratoire

Annexe 4-11 : Biologistes

Annexe 5 : Validation d'une courbe de Gauss

Annexe 6 : Tableau de recueil des erreurs de saisie / indice de criticité

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Evaluation de la prestation de l' AGEB auprès des laboratoires

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire **anonyme** afin de nous aider à vous offrir le service le plus adapté.
Il s'inscrit en droite ligne de l'accréditation du laboratoire à l'horizon 2013-2016.
Il est à retourner **avant le 16/04/2010** à Marie-Claude GUILBERT (AGEB).

Date :

Vous êtes : (cochez votre réponse)

- Biologiste Cadre de santé Autre (précisez).....
 Technicien de laboratoire Aide de laboratoire

Votre secteur d'activité : (pour tenir compte de votre spécificité)

- Anato-mo-pathologie Laboratoire de garde
 Biochimie Microbiologie
 Génétique Pharmacologie-Toxicologie
 Hématologie Physiologie
 Immunologie

A – Communication / relations avec l' AGEB :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q 1	A l' AGEB vous trouvez généralement un interlocuteur disponible et attentif à votre requête					
Q 2	Une solution vous est proposée pour régler un problème					
Q 3	En cas de difficulté technique grave (informatique, robotique, valises, balancelles) l' AGEB vous tient informé en temps réel					
Q 4	Les changements de procédures décidés par les biologistes (test, organisation...) sont rapidement actés					
Q 5	Les nouveaux personnels qui intègrent l' AGEB vous sont présentés					
Q 6	Globalement, les relations avec l' AGEB sont satisfaisantes					

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB :

du lundi au dimanche 365 j / an

- 6H30 - 17H
 6H 00 - 17H
 7H00 - 19H Ne sait pas
 6H30 - 19H30

C – Cette plage horaire répond à vos attentes :

- OUI NON

D – Relai AGEB - Labo de garde :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas
Q 7	Aux horaires extrêmes de l' AGEB, lorsque l'équipe est réduite à deux agents, la continuité du service est satisfaisante					

E – Conformité de l'échantillon :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q 8	Les températures recommandées (+4°C, +37°C, -20°C...) sont respectées lors du transfert des échantillons de AGEB vers le laboratoire					
Q 9	Lorsqu'un échantillon vous est transmis après qu'une non conformité a été levée, vous en êtes informés					
Q 10	Lorsque le tube n'est pas conforme, l'AGEB s'assure auprès d'un biologiste qu'il ne puisse pas être techniqué et rendu sous réserve					
Q 11	Les échantillons non conformes, env.250 à 300 / mois, (sauf tube hémolysé, coagulé, prélèvement insuffisant qui sont de votre ressort), sont stoppés à l' AGEB					
Q 12	Globalement, la gestion des échantillons non conformes est bien prise en charge par l' AGEB					

Q 13	Vous êtes Biologiste , vous souhaitez disposer des statistiques des non-conformités :
------	----------------------------------------------------------------------------------------------

OUI NON

F – Saisie informatique des analyses :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas
	Sur env. 1700 dossiers patient traités quotidiennement à l' AGEB :					
Q 14	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les codes d'analyses					
Q 15	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les UH et Pdt					
Q 16	Il y a peu d'erreurs de saisie sur les dates de prélèvement					
Q 17	Il y a peu d'erreurs de saisie sur l' identité patient					
Q 18	La saisie des commentaires est faite correctement					
Q 19	Globalement, la saisie des analyses par l' AGEB est satisfaisante					

G – Transmission des échantillons non urgents :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas
Q 20	Le rythme de transmission des échantillons vers le laboratoire depuis leur traitement manuel ou robotique à l' AGEB est satisfaisant					
Q 21	En cas de panne informatique ou robotique, les procédures dégradées de l' AGEB permettent une continuité satisfaisante dans la prise en charge des échantillons					
Q 22	La qualité des échantillons centrifugés et non décantés (à votre demande) est satisfaisante					
Q 23	Lorsque la feuille de demande doit vous être fournie (Gaz, Hémostase, Pharmacologie), vous êtes peu souvent obligés de la réclamer					
Q 24	Globalement, la transmission des échantillons par l' AGEB (env. 3500 / j) répond à vos attentes					

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l' urgence à l' AGEB :

OUI NON

I – Transmission des échantillons urgents :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q 25	Le délai de transmission des échantillons urgents (blocs, SAU, soins intensifs...) correspond à vos attentes					
Q 26	Le délai de transmission des échantillons urgents centrifugés (AES, β HCG, BNP, ...) correspond à vos attentes					
Q 27	Globalement, l'urgence est bien prise en charge par l' AGEB					

J – Habilitation du personnel de l' AGEB :

		VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas
Q 28	Les formations suivies par les agents de l' AGEB sont adaptées à leur champ de responsabilité					

Q 29	Si vous deviez attribuer une note globale, comprise entre 0 et 20, concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB, elle serait de : /20
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

K - Vos suggestions nous intéressent :

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRES DISTRIBUES

	Biologiste	Cadre de santé	Technicien	aide de labo	autre
Anapath	8	1	14	1	
Biochimie	17	2	21	1	
Génétique	6	1	8	1	1
Hématologie	15	1	22	1	
Immunologie	6		8	1	1
L Garde			6		
Microbio	12	1	35	2	
Pharmaco	3		4		
Physiologie	5	1	6	1	1
sous-total	72	7	124	8	3
				TOTAL	214

QUESTIONNAIRES RESTITUES

	Biologiste	Cadre de santé	Technicien	aide de labo	autre
Anapath	0	1	11	1	1?
Biochimie	10	2	16		
Génétique	2	1	5	1	
Hématologie	11	1	12		1(ingénieur)
Immunologie	3		7	1	
L Garde			4		
Microbio	4	0	28	1	
Pharmaco	3		4		
Physiologie	0	0	5	1	1(ingénieur)
sous-total	33	5	92	5	3
				TOTAL	138
					%retours : 64,5%

% métier **45,8%** **71,4%** **74,2%** **62,5%**

ANNEXE 3

VALIDATION DE L'ÉCHANTILLONAGE D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ¹

L'échantillonnage sur des petites populations

Lorsque votre population-mère est de petite taille (ex : enquête interne effectuée sur les salariés d'une entreprise), la taille de l'échantillon et la taille de la population sont liées mais pas de manière linéaire. Le tableau ci-dessous vous donne des approximations de tailles d'échantillons admissibles au seuil de confiance de 95%, avec un risque d'erreur de 5%.

<i>Population</i>	<i>Echantillon</i>
50	45
75	63
100	80
200	132
300	169
500	218
750	255
1000	278
2000	323

¹ [Surveystore.info](http://www.surveystore.info) comment réaliser une enquête par questionnaire.

<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>

RECUEIL QUESTIONNAIRE : GENERAL

Nombre de questionnaire recueillis

<u>Activité du répondant</u>		<u>Secteur d'activité</u>	
Biologiste	33	Anatomo-pathologie	14
Cadre de santé	5	Biochimie	28
Technicien	92	Génétique	9
Aide de laboratoire	5	Hématologie	25
Autre	1	Immunologie	11
		Laboratoire de garde	4
		Microbiologie	33
		Pharmacologie-Toxicologie	7
		Physiologie	7

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q1	81	52	4	0	1
Q2	54	66	7	0	6
Q3	26	52	35	8	15
Q4	17	50	19	3	38
Q5	6	14	40	70	8
Q6	70	62	4	0	1

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H	0
6H 00 - 17H	0
7H00 - 19H	16
6H30 - 19H30	87
Ne sait pas	34

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas
Q7	41	42	5	0	49

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q8	61	54	3	0	19
Q9	28	54	20	8	21
Q10	18	43	29	6	39
Q11	20	51	22	5	39
Q12	26	61	13	1	30

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas
Q14	24	56	16	5	31
Q15	19	59	6	1	49
Q16	32	52	13	0	37
Q17	38	55	9	1	30
Q18	9	40	14	3	64
Q19	31	65	11	0	26

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas
Q20	23	66	24	1	21
Q21	29	70	10	0	26
Q22	34	53	3	0	44
Q23	31	18	9	4	70
Q24	36	71	7	0	19

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné
Q25	34	51	9	1	39
Q26	12	34	12	2	70
Q27	29	57	12	1	34

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas
Q28	6	17	2	0	111

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des notes (hors vides)

ANNEXE 4.1

RECUEIL QUESTIONNAIRE : ANATOMOPATHOLOGIE

Secteur d'activité : Anapath ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 14
 Biologiste : 0 ; Cadre de santé : 1 ; Technicien de labo : 11 ; Aide labo : 1 ; Autre : non renseigné

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	8	4	2			0
Q2	8	3	2			1
Q3		3	4	5	2	0
Q4		3			10	1
Q5			1	11	2	0
Q6	6	6	2			0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H	3	
6H30 - 19H30	3	
Ne sait pas	8	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	2				12	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	4	8			2	0
Q9	3	3	2	2	4	0
Q10		1	1	1	11	0
Q11		1	2		11	0
Q12		5			9	0

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14					10	4
Q15					10	4
Q16					10	4
Q17					10	4
Q18					10	4
Q19					10	4

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	1	4	1		6	2
Q21	2	1			9	2
Q22	1				11	2
Q23					12	2
Q24	1	3	3		5	2

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	1	3	3		6	1
Q26	1				11	2
Q27	1	2	3		7	1

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28		1			13	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 10 notes pour l'anapath(hors vides)

Commentaires :

Néant

RECUEIL QUESTIONNAIRE : BIOCHIMIE

Secteur d'activité : Biochimie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 28
 Biologiste : 10 ; Cadre de santé : 2 ; Technicien de labo : 16 ; Aide labo : 0 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	13	14	1			0
Q2	7	18	1			2
Q3	5	17	6			0
Q4	5	14	4	1	4	0
Q5	1	2	13	12		0
Q6	15	12				1

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H		
6H30 - 19H30	27	
Ne sait pas	1	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	13	13			2	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	16	10			2	0
Q9	6	17	3	1		1
Q10	4	13	7		3	1
Q11	9	12	4	1	2	0
Q12	8	16	2		1	1

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	7	18	3			0
Q15	3	14	3		8	0
Q16	8	16	2		2	0
Q17	5	17	5	1		0
Q18	2	14		2	8	2
Q19	9	17	2			0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	5	19	4			0
Q21	6	20	2			0
Q22	11	17				0
Q23	22	6				0
Q24	12	14	1		1	0

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	16	10	1		1	0
Q26	2	16	8	1	1	0
Q27	7	16	4		1	0

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	2	4			21	1

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 28 notes pour la biochimie (hors vides)

Commentaires :
 Cours aux agents par les bio, accès informatique aux NC
 Traçabilité temp transport, respect du contenant
 Trop de cdd manque de compétence se ressent
 Améliorer délai de trans des éch aux heures creuses, urgents y compris
 Complément de formations aux personnels AGEB par les biologistes
 Contrôler les saisies dégradées après enregistrement, ne pas confondre les tubes de deux patients
 en colant les étiquettes

RECUEIL QUESTIONNAIRE : HEMATOLOGIE

Secteur d'activité : Hématologie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 25
 Biologiste : 11 ; Cadre de santé : 1 ; Technicien de labo : 12 ; Aide labo : 0 ; Autre : non renseigné

A – Communication / relations avec l' AGEB

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	16	9				0
Q2	9	11	3		2	0
Q3	7	13	4		1	0
Q4	3	11	4	1	5	1
Q5		3	8	14		0
Q6	12	12	1			0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		1
7H00 - 19H	3	
6H30 - 19H30	18	
Ne sait pas	3	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	10	12			3	0

E – Conformité de l'échantillon

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	2	17	1		4	1
Q9	4	7	6	3	4	1
Q10	3	5	9		8	0
Q11	5	13		2	5	0
Q12	9	13			1	2

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	11	8			6	0
Q15	5	11	1		8	0
Q16	7	8	2		8	0
Q17	10	8	2		5	0
Q18	3	8			13	1
Q19	8	13			3	1

G – Transmission des échantillons non urgents

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	5	15	5			0
Q21	7	17				1
Q22	7	12			6	0
Q23	4	6	7	3	5	0
Q24	10	14				1

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	5	16	1		2	1
Q26	3	5	1		16	0
Q27	6	16	1		1	1

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28		5			20	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 25 notes hémato (hors vides)

Commentaires :

Bien préciser quand bloc

Prise en compte des tt anticoagulants dans la saisie de l'hémostase

Ne pas utiliser son portable à son poste de travail (concerne la garde)

Non conf d'erreur d'identité patient : faire signer IDE ou médecin

RECUEIL QUESTIONNAIRE : IMMUNOLOGIE

Secteur d'activité : Immunologie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 11
 Biologiste : 3 ; Cadre de santé : 0 ; Technicien de labo : 7 ; Aide labo : 1 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	8	3				0
Q2	6	4			1	0
Q3	4	5	2			0
Q4	3	2	1		5	0
Q5		1	3	7		0
Q6	7	4				0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H	1	
6H30 - 19H30	5	
Ne sait pas	5	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	2	2			7	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	8	2			1	0
Q9	2	4	1		2	2
Q10	2	6	1		2	0
Q11	2	4	2		3	0
Q12	4	3	1		3	0

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	2	7			2	0
Q15		8			3	0
Q16	5	2	2		2	0
Q17	4	5			2	0
Q18	4				7	0
Q19	5	4			2	0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	4	2	4		1	0
Q21	6	3			2	0
Q22	3	4	1		3	0
Q23					11	0
Q24	5	5			1	0

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	1	2	1		7	0
Q26	1	1	1		8	0
Q27	2	1	1		7	0

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28		1	1		9	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 10 notes Immunologie (hors vides)

Commentaires :

Présentation des nouveaux personnels + découverte des activités des secteurs

RECUEIL QUESTIONNAIRE : LABORATOIRE DE GARDE

Secteur d'activité : Laboratoire de garde ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 4
 Biologiste : 0 ; Cadre de santé : 0 ; Technicien de labo : 4 ; Aide labo : 0 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	3	1				0
Q2	3	1				0
Q3	3				1	0
Q4		1			3	0
Q5	1	1		2		0
Q6	4					0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H		
6H30 - 19H30	4	
Ne sait pas		

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	2				2	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	1				3	0
Q9		1			3	0
Q10	1				3	0
Q11					4	0
Q12					4	0

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14		1			3	0
Q15		1			3	0
Q16					4	0
Q17		1			3	0
Q18					4	0
Q19		2			2	0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20					4	0
Q21	1				3	0
Q22	1				3	0
Q23	1			1	2	0
Q24		1			3	0

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	1				3	0
Q26					4	0
Q27		1			3	0

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	1				3	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 3 notes labo de garde (hors vides)

Commentaires :

Néant

RECUEIL QUESTIONNAIRE : GENETIQUE

Secteur d'activité : Génétique ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 9
 Biologiste : 2 ; Cadre de santé : 1 ; Technicien de labo : 5 ; Aide labo : 1 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	7	2				0
Q2	6	3				0
Q3	1	3	2		3	0
Q4	1	6			2	0
Q5		1	3	3	2	0
Q6	4	5				0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H	2	
6H30 - 19H30	5	
Ne sait pas	2	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI NON Vides

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	3	2			4	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	5	3			1	0
Q9	2	5			2	0
Q10	1	5			3	0
Q11	2	1	1		5	0
Q12	3	3			3	0

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13 OUI NON Vides

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14		3	2		4	0
Q15		4			5	0
Q16	1	4			4	0
Q17	2	2	1		4	0
Q18					8	1
Q19	2	4			3	0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	2	4	1	1	1	0
Q21	2	3	2		2	0
Q22		1			7	1
Q23					8	1
Q24	2	4	1		2	0

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI NON Vides

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25		1			8	0
Q26					9	0
Q27		1			8	0

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28		2			7	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 9 notes génétique (hors vides)

Commentaires :

Trop d'examens de l'extérieur non saisis par l'AGEB
 Retour exploitation pour secteurs immuno génétique pharmaco

RECUEIL QUESTIONNAIRE : MICROBIOLOGIE

Secteur d'activité : Microbiologie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 33
 Biologiste : 4 ; Cadre de santé : 0 ; Technicien de labo : 28 ; Aide labo : 1 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	15	16	1		1	0
Q2	9	18	1		3	2
Q3	2	6	14	3	7	1
Q4	4	7	9		6	7
Q5	3	3	5	18	4	0
Q6	14	17	1		1	0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H	7	
6H30 - 19H30	15	
Ne sait pas	11	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI	24	NON		Vides
				9

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	5	11	5		12	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	19	7	1		6	0
Q9	7	10	6	2	5	3
Q10	2	7	10	4	8	2
Q11	2	12	11	1	7	0
Q12	1	14	7	1	7	3

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13	OUI	3	NON	1	Vides
					29

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	2	12	9	5	5	0
Q15	7	15	1	1	9	0
Q16	7	15	5		6	0
Q17	11	15	1		5	1
Q18	3	9	11	1	9	0
Q19	4	15	9		5	0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	4	17	3		9	0
Q21	2	19	4		8	0
Q22	4	14	2		12	1
Q23	2	3	1		25	2
Q24	3	22			7	1

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI	9	NON	21	Vides
				3

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	8	14	1		10	0
Q26	5	9	2		14	3
Q27	10	15	1		6	1

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	1	3	1		28	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29	13,8	Moyenne des 28 notes Micro bio (hors vides)				
-----	------	---------------------------------------------	--	--	--	--

Commentaires :

Formation sur les prélèvements bactério. Pvts ne sont plus acheminés à la pailasse de garde
 Efforts à faire à l'enregistrement sur les codes d'analyses bactério
 Envoyer feuilles et tubes en même temps, tubes d'un même patient en même temps
 BK virus parfois non enregistrés, étiquettes mal collées sur les tubes
 Cours aux agents sur intérêt et importance de certaines analyses
 Trop d'erreurs de saisie

ANNEXE 4.8

RECUEIL QUESTIONNAIRE : PHARMACOLOGIE / TOXICOLOGIE

Secteur d'activité : Pharmaco - Toxicologie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 7
 Biologiste : 3 ; Cadre de santé : 0 ; Technicien de labo : 4 ; Aide labo : 0 ; Autre : néant

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	4	3				0
Q2	3	4				0
Q3		4	2			1
Q4	1	5				1
Q5		2	3	2		0
Q6	5	2				0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H		
6H30 - 19H30	6	
Ne sait pas	1	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI	6	NON		Vides
				1

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	3	1			2	1

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	4	2	1			0
Q9	3	4				0
Q10	4	3				0
Q11		4	1		1	1
Q12	1	4			1	1

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13	OUI	2	NON	1	Vides
					4

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	1	4	1		1	0
Q15	3	1			3	0
Q16	1	3	2		1	0
Q17	2	4			1	0
Q18		3			4	0
Q19	1	5			1	0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20		3	3			1
Q21	2	4			1	0
Q22	3	3			1	0
Q23	2	3	1		1	0
Q24	1	5				1

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI	3	NON	3	Vides
				1

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	1	3	1		1	1
Q26		2			4	1
Q27	1	3	1		1	1

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	1				5	1

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29 Moyenne des 7 notes pharmaco/toxico (hors vides)

Commentaires :

Néant

RECUEIL QUESTIONNAIRE : PHYSIOLOGIE

Secteur d'activité : Physiologie ; Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 7
 Biologiste : 0 ; Cadre de santé : 0 ; Technicien de labo : 5 ; Aide labo : 1 ; Autre : Ingénieur

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q1	7					0
Q2	3	4				0
Q3	4	1	1		1	0
Q4		1	1	1	3	1
Q5	1	1	4	1		0
Q6	3	4				0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H		
6H30 - 19H30	4	
Ne sait pas	3	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI	5	NON		Vides
				2

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	1	1			5	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q8	2	5				0
Q9	1	3	2		1	0
Q10	1	3	1	1	1	0
Q11		4	1	1	1	0
Q12		3	3		1	0

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13	OUI		NON		Vides
					7

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	1	5	1			0
Q15	1	5	1			0
Q16	3	4				0
Q17	4	3				0
Q18	1	2	3		1	0
Q19	2	5				0

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	2	2	3			0
Q21	1	3	2		1	0
Q22	4	2			1	0
Q23					6	1
Q24	2	3	2			0

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI	2	NON	5	Vides
				0

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	1	2	1	1	1	1
Q26		2		1	3	1
Q27	2	2	1	1		1

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	1	1			5	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

Q29	13,7	Moyenne des 7 notes Physio (hors vides)				
-----	------	-----------------------------------------	--	--	--	--

Commentaires :

Litiges réglés n'apparaissent pas dans informatique ou liste de travail
 Annulations de tubes à faire à l'AGEB et pas au labo

RECUEIL QUESTIONNAIRE : TECHNICIEN DE LABORATOIRE

Techniciens de laboratoire : Nombre de questionnaire recueillis dans ce secteur : 92

A – Communication / relations avec l' AGEB

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q01	43	44	4		1	0
Q02	26	51	7		4	4
Q03	11	33	30	8	10	0
Q04	2	32	16	3	29	10
Q05	5	11	20	51	5	0
Q06	41	47	3		1	0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

	Vides
6H30 - 17H	
6H 00 - 17H	1
7H00 - 19H	9
6H30 - 19H30	58
Ne sait pas	24

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

	OUI	NON	Vides
	74		18

D – Relai AGEB - Labo de garde

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q07	24	26	4		37	1

E – Conformité de l'échantillon

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q08	39	38	2		13	0
Q09	15	32	18	7	14	6
Q10	7	24	21	6	31	3
Q11	4	36	21	5	26	0
Q12	7	42	12	1	24	6

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

	OUI	NON	Vides
Q13			92

F – Saisie informatique des analyses

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	10	42	12	5	19	4
Q15	10	39	3	1	35	4
Q16	16	37	10		25	4
Q17	21	40	6		20	5
Q18	5	24	11	1	45	6
Q19	14	46	10		18	4

G – Transmission des échantillons non urgents

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	8	44	19	1	17	3
Q21	8	51	9		22	2
Q22	16	40	2		31	3
Q23	18	10	8	3	48	5
Q24	12	56	6		15	3

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

	OUI	NON	Vides
	37	48	7

I – Transmission des échantillons urgents

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Non concerné	Vides
Q25	20	35	8	1	25	3
Q26	3	24	7	2	49	7
Q27	12	43	9	1	24	3

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	YRAI	PLUTOT YRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q28	4	10	1		77	0

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEB

	Q29	
	14,3	Moyenne des 82 notes techniciens de laboratoire (hors vides)

Commentaires :

Trop d'exams de l'extérieur non saisis par l'AGEB
 Trop de cdd manque de compétence se ressent
 Litiges réglés n'apparaissent pas dans informatique ou liste de travail
 Annulations de tubes à faire à l'AGEB et pas au labo
 Présentation des nouveaux personnels + découverte des activités des secteurs
 Améliorer délai de trans des éch aux heures creuses, urgents y compris
 Formation sur les prélèvements bactéri. Pvts ne sont plus acheminés à la pailasse de garde
 Efforts à faire à l'enregistrement sur les codes d'analyses bactéri
 Envoyer feuilles et tubes en même temps, tubes d'un même patient en même temps
 BK virus parfois non enregistrés, étiquettes mal collées sur les tubes
 Cours aux agents sur intérêt et importance de certaines analyses
 Trop d'erreurs de saisie

RECUEIL QUESTIONNAIRE : BIOLOGISTES

Biologistes : Nombre de questionnaire recueillis : 33

A – Communication / relations avec l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas	Vides
Q1	26	7				0
Q2	21	10			1	1
Q3	13	13	3		2	2
Q4	13	13	1		5	1
Q5	1	2	14	15	1	0
Q6	23	10				0

B – Vous connaissez les horaires d'ouverture de l' AGEB

6H30 - 17H		Vides
6H 00 - 17H		0
7H00 - 19H	3	
6H30 - 19H30	21	
Ne sait pas	9	

C – Cette plage horaire répond à vos attentes

OUI	25	NON		Vides
				8

D – Relai AGEB - Labo de garde

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q7	15	12			6	0

E – Conformité de l'échantillon

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas	Vides
Q8	16	11			5	1
Q9	11	16	1	1	3	1
Q10	11	12	7		3	0
Q11	14	12	1		5	1
Q12	17	13			2	1

Biologiste souhaite disposer statistiques non-conformités

Q13	OUI	25	NON	8	Vides
					0

F – Saisie informatique des analyses

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q14	12	10	3		8	0
Q15	7	13	3		10	0
Q16	12	10	3		8	0
Q17	12	11	3	1	6	0
Q18	3	12	3	2	12	1
Q19	11	15	1		5	1

G – Transmission des échantillons non urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sais pas	Vides
Q20	12	16	3		2	0
Q21	15	16			1	1
Q22	14	10			8	1
Q23	11	8		1	12	1
Q24	19	10	1		2	1

H – Vous connaissez l'organisation du circuit de l'urgence à l' AGEB

OUI	13	NON	17	Vides
				3

I – Transmission des échantillons urgents

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas	Vides
Q25	11	11	1		9	1
Q26	6	8	3		15	1
Q27	13	8	3		7	2

J – Habilitation du personnel de l' AGEB

	VRAI	PLUTOT VRAI	PLUTOT FAUX	FAUX	Ne sait pas	Vides
Q28	1	5			25	2

Note globale concernant l'ensemble des prestations de l' AGEBQ29 Moyenne des 33 notes Biologistes (hors vides)**Commentaires :**

Cours aux agents par les bio, accès informatique aux NC
 Traçabilité temp transport, respect du contenant
 Prise en compte des tt anticoagulants dans la saisie de l'hémostase
 Ne pas utiliser son portable à son poste de travail (concerne la garde)
 Non conf d'erreur d'identité patient : faire signer IDE ou médecin
 Complément de formations aux personnels AGEB par les biologistes
 Contrôler les saisies dégradées après enregistrement, ne pas confondre les tubes de deux patients en colant les étiquettes

ANNEXE 5

Loi normale (ou gaussienne) centrée réduite

Dans une distribution gaussienne¹ de valeurs :

1. 68% de la population est dans l'intervalle $[\bar{x} - \sigma ; \bar{x} + \sigma]$
2. 95% de la population est dans l'intervalle $[\bar{x} - 2\sigma ; \bar{x} + 2\sigma]$,
3. 99% de la population est dans l'intervalle $[\bar{x} - 3\sigma ; \bar{x} + 3\sigma]$.

L'**écart type** σ mesure la dispersion d'une série de valeurs autour de leur moyenne.

Sa formule mathématique est un peu complexe, mais le logiciel Excel le calcule directement par une fonction programmée, à partir de la sélection de la population de valeurs.

Dans notre répartition de notes :

1. **76%**
2. **97%**
3. **100%**

La loi normale est respectée sur ce critère, on peut raisonnablement estimer qu'il s'agit bien d'une courbe de Gauss.

¹ Encyclopédie des formes mathématiques remarquables. <http://www.mathcurve.com/>

ANNEXE 6

RECUEIL DES ERREURS DE SAISIES

Date	NATURE DE L'ERREUR (date de pvt, nature pvt, code analyse, libellé identité patient ¹ ...)	Indice de gravité	Indice de fréquence	Indice de criticité ²

Indice de gravité³

Libellé identité ¹	5
Code examen	4
Nature échantillon	3
Date prélèvement	2
Saisie commentaire	1

Indice de fréquence

1 fois par jour ou plus	5
1 fois ou plus par semaine	4
1 fois ou plus par mois	3
Moins de 8 fois par an	2
Rare	1

¹ Erreur dans l'orthographe du nom ou du prénom ou dans la date de naissance

² Indice de criticité = Fréquence x Gravité

³ Hiérarchisation du risque patient

RESUME

Dans le Groupe Hospitalier Corentin-Celton-HEGP-Vaugirard (PARIS 15^{ème}), la réception centralisée des examens « Accueil et Gestion des Echantillons Biologiques », ou centre AGEB, gère pour les 8 unités spécialisées du Laboratoire, la réception des échantillons, le contrôle de leur conformité, leur enregistrement informatique, leur prétraitement sur deux chaînes robotisées et leur transfert vers les différents secteurs.

L'AGEB assure auprès du Laboratoire une mission de prestataire de service de type client-fournisseur, et un de ses objectifs est donc de satisfaire ses clients pour contribuer à assurer la meilleure prise en charge du patient.

Afin d'initier une démarche d'écoute client, une enquête de satisfaction a été réalisée, afin de mesurer l'écart entre cette prestation et le niveau de satisfaction du Laboratoire et du Laboratoire de Garde.

Cet audit a permis de cibler les points forts et de dégager des pistes d'amélioration.

Un plan d'action a été mis en place et des indicateurs de suivi ont été choisis afin de veiller à la pérennité de ces actions, selon la méthode qualité PDCA de Deming.

A l'heure où le Laboratoire de Biologie Médicale du Groupe Hospitalier entre dans une démarche d'accréditation, le projet réalisé, support de ce mémoire, est en adéquation avec la norme NF EN ISO 15189 chapitre 4.